

ABSTRACT

Erfan, 2022. The Effect of Customer Trust and Satisfaction on Repeat Visit Intentions at King's Boy Barbershop Surabaya. Under the guidance of Triana Setiyarini, S.E., M.M.

This research discusses the problems that exist in one of the companies, namely King's Boy Barbershop Surabaya, which is located at Pacuan Kuda, Surabaya No. 46. In this study there are three variables, namely Trust, Customer Satisfaction, and Intention to Revisit. This research uses quantitative research methods. The number of respondents was 30 respondents. The purpose of this study was to analyze the influence of customer trust and satisfaction on repeat visit intentions. Using multiple linear regression analysis, the results show that (1) Trust has a positive and significant effect on intention to revisit King's Boy Barbershop Surabaya with $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.797 > 2.052$) with a significance level of $0.009 < 0.05$; (2) Customer satisfaction has a positive and significant effect on intention to revisit King's Boy Barbershop Surabaya with a $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.326 > 2.052$) with a significance level of $0.028 < 0.05$; (3) Customer Trust and Satisfaction simultaneously influence Revisit Intentions at King's Boy Barbershop Surabaya with $f\text{-count} > f\text{-table}$, namely $9.356 > 3.340$ with a significance level of $0.001 < 0.05$.

Keywords: Trust, Customer Satisfaction, Repeat Intentions.

ABSTRAK

Erfan, 2022. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berkunjung Ulang di King's Boy Barbershop Surabaya. Dibawah bimbingan Triana Setiyarini, S.E., M.M.

Penelitian ini membahas tentang permasalahan yang ada di salah satu perusahaan yaitu King's Boy Barbershop Surabaya, yang beralamat di Pacuan Kuda, Surabaya No. 46. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Berkunjung Ulang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jumlah responden sebanyak 30 responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Berkunjung Ulang. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, diperoleh hasil bahwa (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berkunjung Ulang di King's Boy Barbershop Surabaya dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,797 > 2,052$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$; (2) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berkunjung Ulang di King's Boy Barbershop Surabaya dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,326 > 2,052$) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,028 < 0,05$; (3) Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh simultan terhadap Niat Berkunjung Ulang di King's Boy Barbershop Surabaya dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $9,356 > 3,340$ dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Niat Berkunjung Ulang.